

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN PROGRAM
SMART KAMPUNG DI KABUPATEN BANYUWANGI**

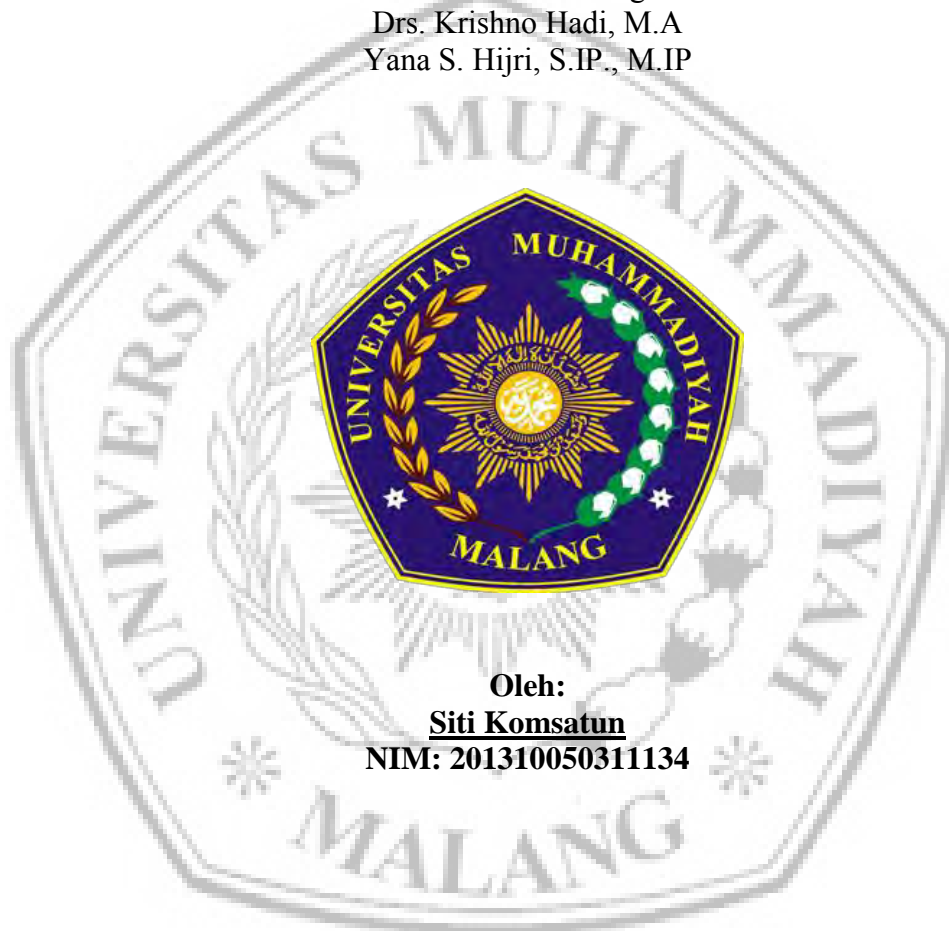
SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana
(S-1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dosen Pembimbing :

Drs. Krishno Hadi, M.A

Yana S. Hijri, S.IP., M.IP



Oleh:

Siti Komsatun

NIM: 201310050311134

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

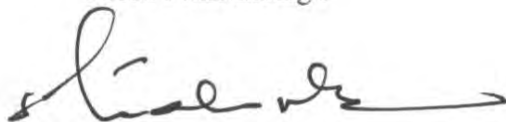
2017

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Siti Komsatun
NIM : 201310050311134
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Program
Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi

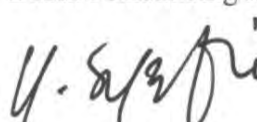
Disetujui Untuk Diuji Dihadapan Sidang Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dosen Pembimbing I



Drs. Krishno Hadi, MA

Dosen Pembimbing II



Yana S. Hifri, S.IP., M.IP

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Hevi Kurnia Hardini, S.IP., MA.Gov

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Dipertahankan Dihadapan
Sidang Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

pada:

Hari : Senin
Tanggal : 23 Oktober 2017
Jam : 10.00 - 11.00 WIB
Tempat : Ruang Dosen FISIP UMM

Dewan Penguji

1. Dr. Saiman, M.Si
2. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A
3. Drs. Krishno Hadi, MA
4. Yana S. Hijri, S.IP., M.IP

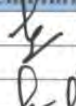

















()
()
()
()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang


Dr. Rinikso Kartono, M.Si

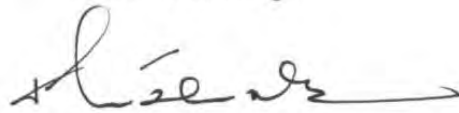
BERITA ACARA BIMBINGAN

Nama : Siti Komsatun
 NIM : 201310050311134
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Jurusan : Ilmu Pemerintahan
 Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Program *Smart* kampung di Kabupaten Banyuwangi
 Pembimbing : 1. Drs. Krishno Hadi, MA
 2. Yana S. Hijri, S.IP., M.IP
 Konsultasi Skripsi :

Tanggal Bimbingan	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Keterangan Bimbingan
02-02-2017			Pengajuan Proposal
10-02-2017			Revisi Proposal
16-03-2017			ACC Seminar Proposal
29-05-2017			Pengajuan Bab II, III
02-06-2017			Revisi Bab II, III
06-06-2017			ACC Bab II, III
12-10-2017			Pengajuan Bab IV, V
14-10-2017			Revisi Bab IV, V
16-10-2017			ACC Bab IV, V

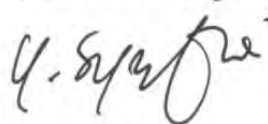
Tanggal Selesai Bimbingan Skripsi: 16 Oktober 2017

Dosen Pembimbing I



Drs. Krishno Hadi, MA

Dosen Pembimbing II



Yana S. Hijri, S.IP., M.IP

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Hevi Kurnia Hardini, S.IP., MA.Gov

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Siti Komsatun
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 15 September 1994
NIM : 201310050311134
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/ Skripsi saya yang berjudul:

“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Program *Smart* Kampung di Kabupaten Banyuwangi”

Adalah bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik sebagaimana berlaku.

Malang, 16 Oktober 2017

Yang Menyatakan,



Siti Komsatun

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Program *Smart* Kampung di Kabupaten Banyuwangi”** dengan baik. Selama proses penelitian yang berlangsung dalam rentang waktu kurang dari tiga bulan, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan baru baik dari dosen pembimbing, narasumber, hingga berbagai pihak yang telah memberikan dukungan. Maka, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas belajar yang memadai.
2. Dr. Rinikso Kartono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin melakukan penelitian demi kelancaran penulisan tugas akhir ini.
3. Hevi Kurnia Hardini, S.IP, MA.Gov, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan yang senantiasa memberikan motivasi, masukan dan menginspirasi dalam segala hal, terutama dalam penulisan skripsi ini.
4. Drs, Krishno Hadi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, masukan dan menginspirasi dalam segala hal, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Yana S Hijri, S.IP., M.IP, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, masukan dan menginspirasi dalam segala hal, terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan UMM yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan.
7. Bapak Ahmad Faisol selaku Kabid Pemerintahan Desa dan Lembaga Kemasyarakatan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang telah memberikan banyak informasi dan pemahaman kepada penulis terkait Program *Smart* Kampung.
8. Bapak Suyanto Waspotondo selaku Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah yang telah memberikan banyak informasi dan pemahaman kepada penulis terkait Program *Smart* Kampung.
9. Bapak Arif Fauzi selaku Kasi Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yang telah memberikan banyak informasi dan pemahaman kepada penulis terkait Program dan Aplikasi *Smart* Kampung.
10. Bapak Sumber Hari Hartono selaku Kasi Aplikasi dan Tata Kelola Teknologi Informatika, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yang telah

memberikan banyak informasi dan pemahaman kepada penulis terkait Program dan Aplikasi *Smart Kampung*.

11. Bapak Wiwit Afrilla Sandi selaku Staf Teknologi Informasi dan Komunikasi, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yang telah memberikan banyak informasi dan pemahaman kepada penulis terkait Program dan Aplikasi *Smart Kampung*.
12. Bapak Dimas dan Bapak Slamet Kasihono selaku operator *smart kampung* dan Kepala Desa Ketapang yang telah memberikan banyak informasi dan pemahaman kepada penulis terkait Program *Smart Kampung*.
13. Bapak M. Firman Fidi dan Bapak Sugeng selaku operator *smart kampung* Desa Sumberagung yang telah memberikan banyak informasi dan pemahaman kepada penulis terkait Program *Smart Kampung*.
14. Kedua orang tua yang tidak bosan memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
15. Serta segenap pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berusaha dengan baik dalam menyusun tugas akhir ini, akan tetapi skripsi ini sesungguhnya masih jauh dari kata sempurna, sehingga membutuhkan kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk perbaikan kedepannya. Sekian pengantar dari penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

Malang, 23 Oktober 2017



Penulis

MOTTO

"UNTUK MENJADI YANG TERBAIK TIDAK HARUS SEMPURNA"



"IF YOU BELIEVE IN YOURSELF ANYTHING IS POSSIBLE"

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, terimakasih yang sebesar-besarnya untuk Allah SWT dzat yang Maha Agung, sumber kekuatan hidup yang tidak pernah padam dan meninggalkan setiap umat-Nya dalam kesedihan.

1. Terima kasih untuk orang tua yang selalu memberikan dukungan setiap waktu dan atas perjuangannya dalam membiayai pendidikan, kasih sayang yang telah diberikan, do'a, kekuatan serta kepercayaannya selama ini dan yang selalu memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini. Serta keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
2. Terima kasih untuk Rizky Andika yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa. Terima kasih karena selalu sabar dan tidak pernah bosan mendengarkan keluh kesahku tentang sulitnya ini dan itu dalam mengerjakan skripsi.
3. Terima kasih kepada keluarga besar Government Squad C Angkatan 2013, Gengs Openwers, terimakasih atas kebersamaan dan kehangatan selama 4 tahun kita menuntut ilmu bersama. Semoga suatu saat nanti kita bisa bertemu kembali dengan keadaan sukses. Arie Fitri, Avin, Yashinta, Aye, Putri, terima kasih teman seperjuangan bimbingan karena kita saling menguatkan dan memberikan semangat untuk bisa wisuda periode IV.
4. Terima kasih kepada Sofia, Fian, Ellen dan Panji yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta membantu di dalam proses perbaikan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada keluarga besar Kementerian Sosial, Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin Perdesaan Republik Indonesia. Saya ucapkan terima kasih atas pengalaman yang diberikan magang riset, dari sanalah saya mulai belajar dan mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya.
6. Terima kasih kepada teman-teman HMJ IP (HIMAP) periode 2014-2015, yang memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran tentang pengorganisasian. Terutama bidang Kesenian dan Olahraga (KESRA), terima kasih banyak.

7. Terima kasih juga buat Basecamp Barbie (Della, Cica, Anyuk, Gita, Pita) buat semangat, dukungan dan doanya biar skripsi ini segera terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Akhirnya perjuangan barengnya berbuah dengan lulus dan wisuda bareng. Jangan lupa bahwa kita pernah saling menguatkan dan kebersamaan kita adalah semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam berproses menjadi pribadi lebih baik. Baik memberikan ilmu, dukungan, dan motivasi kepada penulis. Terima kasih. Tidak akan ada hari yang berwarna tanpa kehadiran kalian. Semoga kita semua berada dalam keridhoan Allah SWT.

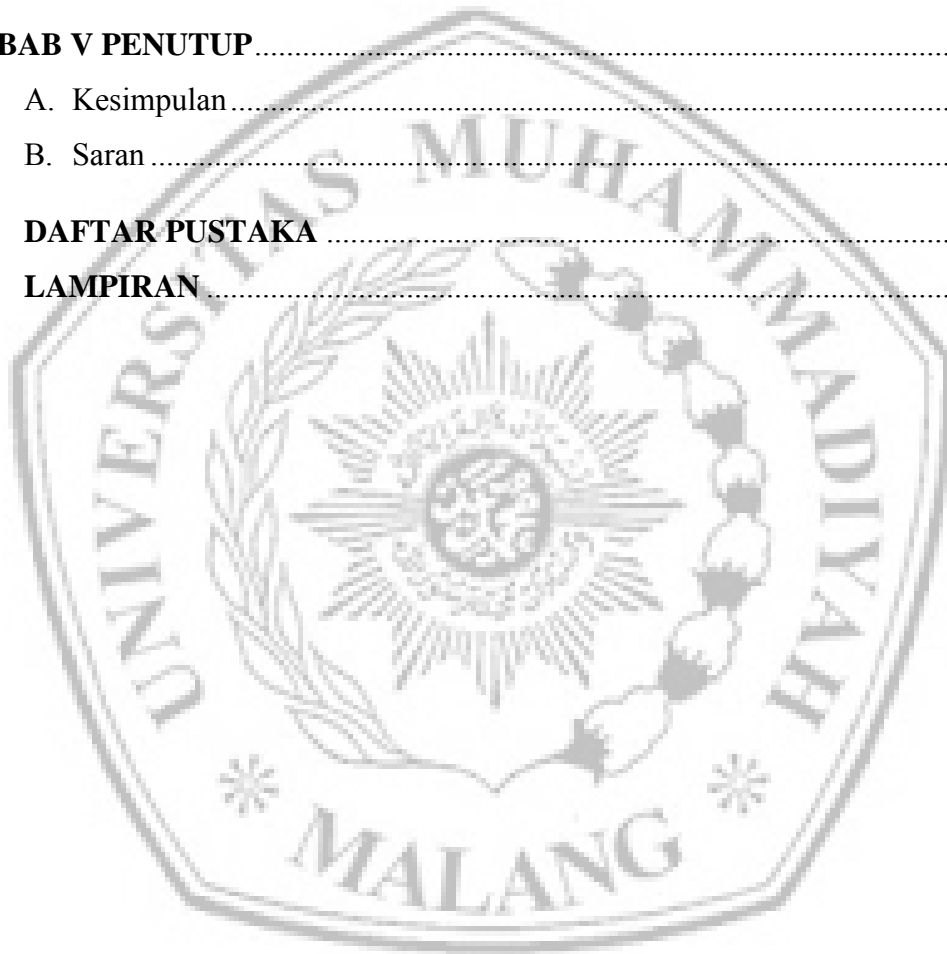


DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvii
ABSTRAKSI	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Konseptual	12
F. Definisi Operasional	15
G. Metode Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
A. <i>E-government</i>	25
1. Tipe Relasi <i>E-Government</i>	27
2. Tahapan Perkembangan Implementasi <i>E-Government</i>	29
3. <i>E-Government</i> Untuk <i>Supporting System</i> Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	30
4. Ragam <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Publik di Indonesia	32
B. Pelayanan Publik	35

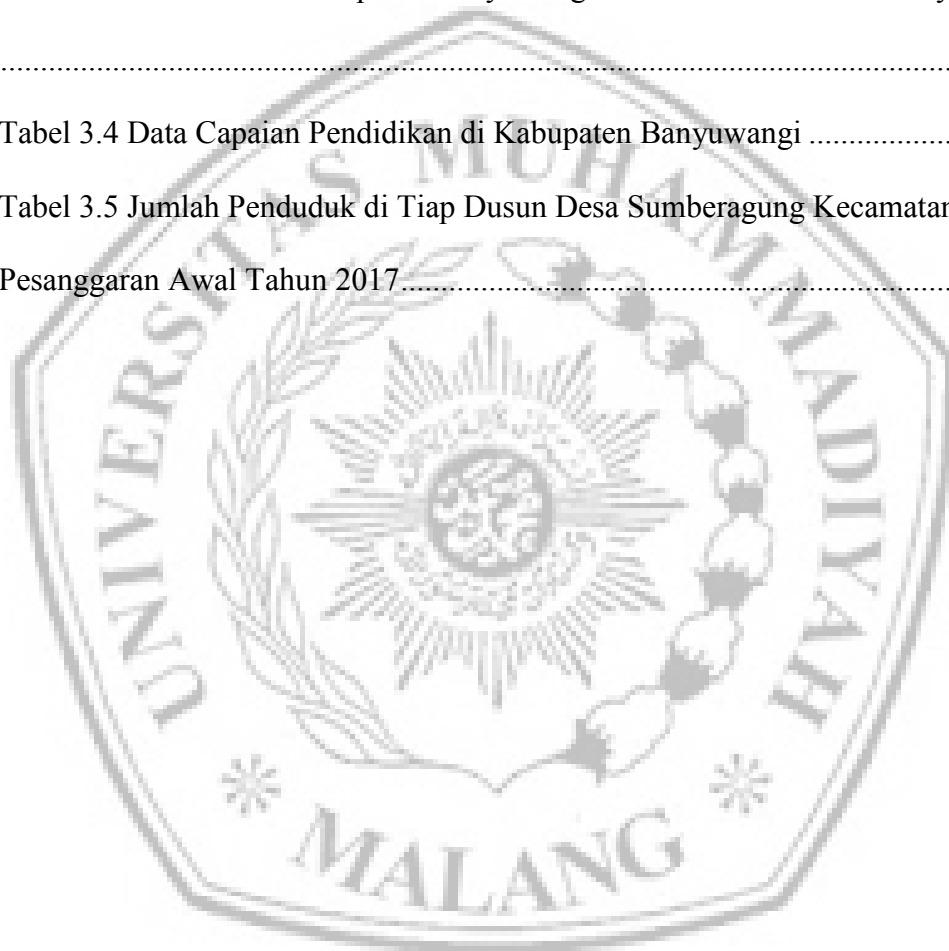
1. Perkembangan Pelayanan Publik.....	38
2. Model Pelayanan Publik.....	42
3. Inovasi Pelayanan Publik Melalui <i>E-Government</i>	44
BAB III DESKRIPSI WILAYAH DAN GAMBARAN UMUM	
PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.....	47
1. Potensi Wilayah.....	49
2. Kependudukan.....	49
3. Ekonomi.....	51
4. Pariwisata.....	53
5. Pendidikan.....	53
B. Organisasi Perangkat Daerah Terkait Program <i>Smart Kampung</i>	55
a). Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah.....	55
b). Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	56
c). Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian.....	57
d). Desa Sumberagung.....	58
e). Desa Ketapang.....	63
C. Kerangka Sistem Informasi <i>Smart Kampung</i>	66
1. Gambaran Tentang Jaringan Informasi Antar Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, Kecamatan dan Desa.....	66
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan <i>Smart Kampung</i>	74
1. Publikasi Aplikasi <i>Smart Kampung</i>	75
2. Interaksi Pelayanan Publik Masyarakat Dengan Pemerintah Desa ..	80
3. Proses Pelayanan Menggunakan Aplikasi <i>Smart Kampung</i> dan SIMADe	86
B. Tahap Pelaksanaan Program <i>Smart Kampung</i>	108
1. Sosialisasi Program <i>Smart Kampung</i>	108
2. Penataan Kelembagaan Pelaksana Program <i>Smart Kampung</i>	111
3. <i>Installasi</i> Program <i>Smart Kampung</i>	113

4. Pelatihan Program dan Operator <i>Smart</i> Kampung	117
C. Evaluasi Program <i>Smart</i> Kampung	119
1. Sistem Aplikasi <i>Smart</i> Kampung.....	119
2. Sumber Daya Manusia (SDM) Operator <i>Smart</i> Kampung.....	127
D. Persoalan Dalam Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Program <i>Smart</i> Kampung	130
BAB V PENUTUP	133
A. Kesimpulan.....	133
B. Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	141



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan OPA, NPM, NPS.....	40
Tabel 3.1 Data Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 3.2 Data Kegiatan Usaha Kabupaten Banyuwangi	51
Tabel 3.3 Jenis Usaha Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Potensi Wilayah	52
Tabel 3.4 Data Capaian Pendidikan di Kabupaten Banyuwangi	54
Tabel 3.5 Jumlah Penduduk di Tiap Dusun Desa Sumberagung Kecamatan Pesanggaran Awal Tahun 2017.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Kabupaten Banyuwangi	48
Gambar 3.2 Topologi Sistem Informasi Kabupaten Banyuwangi	67
Gambar 3.3 Topologi <i>Network</i> Antar Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi	69
Gambar 3.4 Topologi <i>Network</i> Antar Desa di Desa Sumberagung	70
Gambar 3.5 Topologi <i>Network</i> Antar Desa di Desa Ketapang	70
Gambar 4.1 Layanan Informasi Daerah Kabupaten Banyuwangi	78
Gambar 4.2 Penyerahan Hadiah Lomba Desa	82
Gambar 4.3 Layanan Pengaduan <i>Online</i>	83
Gambar 4.4 Layanan Pengaduan SMS.....	84
Gambar 4.5 Laman Awal Aplikasi <i>Smart</i> Kampung Layanan Surat.....	87
Gambar 4.6 Daftar Permohonan Surat	88
Gambar 4.7 Daftar Kualifikasi Surat	89
Gambar 4.8 Daftar Form Permohonan Surat	90
Gambar 4.9 Contoh Pengisian NIK Pemohon Surat.....	91
Gambar 4.10 Hasil Dari Pengisian NIK.....	92
Gambar 4.11 Hasil Dari Pengisian NIK.....	93
Gambar 4.12 Contoh Permohonan Surat Yang Sudah Disetujui dan Belum Disetujui Oleh Sekcam.....	94
Gambar 4.13 Contoh Pelayanan Akta <i>Online</i>	95
Gambar 4.14 Daftar Pemohon Akta <i>Online</i>	96
Gambar 4.15 Form Permohonan Akta	97

Gambar 4.16 Daftar Pemohon Akta <i>Online</i>	98
Gambar 4.17 Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	99
Gambar 4.18 Laman Awal Aplikasi SIAK	100
Gambar 4.19 Form Pencarian Data WNI Pada Aplikasi SIAK	100
Gambar 4.20 Kolom Data Penduduk WNI	101
Gambar 4.21 Pelayanan <i>Self Service</i> Di Desa Ketapang	103
Gambar 4.22 <i>Login</i> Aplikasi SIMADe	104
Gambar 4.23 Kualifikasi Surat Permohonan	105
Gambar 4.24 Contoh Dari Pengisian NIK dan Nama	106
Gambar 4.25 Contoh Hasil Pengisian Form	107
Gambar 4.26 Form Yang Harus Diisi Oleh Operator <i>Smart</i> Kampung	125
Gambar 4.27 Pengisian NIK Pemohon	126

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Alur Pemasangan Network Pada Sistem Aplikasi *Smart* Kampung

..... 68



Daftar Pustaka

Buku

- Arikunto, Suharsismi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Adriwati, 2001, *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Azwar, Saifuddin, 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta, Pustaka Belajar
- Dwiyanto, A, 2006, *Mewujudkan Good Governance: Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif (Ed. Kedua)*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Endraswara, Suwardi, 2006, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi*, Pustaka Widyatama, Yogyakarta
- Hanafie, Rita, 2010, *Pengantar Ekonomi Pertanian*, Yogyakarta, C.V Andi Offset (Penerbit Andi)
- Hasan, M. Iqbal, 2002, *Pokok- Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor, Ghalia Indonesia
- Hamidi, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*, Malang, UMM Press
- Indrajit, Eko Richardus, 2002, *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta, Andi Offset
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembauruan
- Lexy J, Moleong, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Puspitosari, Hesti, Dkk, 2012, *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*, Malang, Setara Press
- Pasolong, Harbani, 2013, *Teori Adminitrasi Publik*, Bandung, Alfabeta
- Rosdiana, Haula, & Irianto, Edi Slamet, 2011, *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*, Jakarta, Visimedia
- Sabaruddin, Abdul, 2015, *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik: Teori, Konsep, Dan Aplikasi*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Safroni, M. Ladzi, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Malang, Aditya Media Publishing
- Setijaningrum, Erna, 2012, *Riset dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*, Surabaya, PT Revka Petra Media
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, PT Bumi Aksara
- Suharyadi, Dkk, 2007, *Kewirausahaan: Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda*, Jakarta, Salemba Empat

- Subagyo, P. Joko, 2006, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta
- Sugiarto, Eko, 2015, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis*, Suaka Media, Yogyakarta
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung, Refika Aditama
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung, Alfabeta
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Bandung, Alfabeta
- Sutopo, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Surakarta: UNS
- Ulber, Silalahi, 2009, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung, Refika Aditama
- Waluya, Bagja, 2007, *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat*, Bandung, PT Setia Purna Inves
- Wijatno, Serian, 2009, *Pengantar Entrepreneurship*, Jakarta, Grasindo
- Winardi, 2008, *Manajemen Perubahan (Management Of Change)*, Jakarta, Kencana
- Zuriah, Nurul, 2006, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori Aplikasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta

Jurnal

- Djamrut, Dayang Erawati, 2015, Inovasi Pelayanan Publik Di Sungai Kunjang Kota Samarinda, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3, No. 3
- Mujiyono, Dkk, 2016, Kesiapan Kota Pekalongan Menuju Kota Smart City, *Jurnal Litbang*, Vol. 11
- Widiyarta, Agus, 2012, Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Surabaya), Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi, Malang, Universitas Brawijaya
- Habibullah, Achmad, 2010, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*, Vol 23 No 3
- Mustafid, & Sugiharto, Aris, 2014, Analisa Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik di Kota Semarang, *Riptek*, Vol 8 No 2
- Aprianty, dian rachma, 2016, Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, No 4 Vol 4

Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017
- Peraturan Bupati Banyuwangi No 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart Kampung*
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Banyuwangi

Peraturan Bupati No 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Banyuwangi

Peraturan Bupati Banyuwangi No. 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Publikasi Pemerintah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

RPJMD Desa Sumberagung

<http://ketapangbwi.desabanyuwangi.com>,

Dinas Komunikasi dan Informatika Banyuwangi

Kominfo.jatimprov.go.id

Banyuwangikab.go.id

Web *E-Government* Kabupaten Banyuwangi

Internet

Semanggi, 2016, *Baru 6 Bulan, Banyuwangi Sabet 7 Penghargaan Bergengsi Di Tahun 2016*, <http://www.semangatbanyuwangi.com/2016/06/baru-6-bulan-banyuwangi-sabet-7.html>, diakses 6 Maret 2017

Fuadona, Farah, 2016, *Smart Kampung Banyuwangi Layanan Birokrasinya Serba Online*, <http://m.merdeka.com/banyuwangi/video/info-banyuwangi/smart-kampung-menjawab-tantangan-birokrasi-di-pedesaan-161122f.html>, diakses 25 Januari 2017

Kurniawan, Dian, 2016, *7 Kriteria Smart Kampung Ala Banyuwangi*, <http://www.wartakan.com/regional/read/2521699/7-kriteria-smart-kampung-ala-banyuwangi>, diakses 25 Januari 2017

Kabarbisnis, 2016, *Mengenal Smart Kampung Ala Banyuwangi*, <http://www.kabarbisnis.com/read/2867640/mengenal-smart-kampung-ala-banyuwangi>, diakses 15 maret 2017

Merdeka.Com, 2017, *Aplikasi Simade Cara Desa Ketapang Merekap Data Kependudukan*, <https://banyuwangi.merdeka.com/info-banyuwangi/aplikasi-simade-cara-desa-ketapang-merekap-data-kependudukan-170208z.html> diakses 03 Mei 2017

Detikfinance, 2016, *Ini Konsep 'Kota Cerdas' Menurut Pencetus Smart City*, <https://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/3224822/ini-konsep-kota-cerdas-menurut-pencetus-smart-city>, Diakses 13 Mei 2017

detikNews, 2014, *Menteri Desa Resmikan E-village Budgeting Banyuwangi*, <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-2770096/menteri-desa-resmikan-e-village-budgeting-banyuwangi>, diakses 13 Mei 2017